

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan tentang pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *digital library* di BPS Provinsi Riau, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan *digital library* pada perpustakaan BPS Provinsi Riau sudah memiliki kualitas yang baik pada tiap dimensi *libqual* yaitu *Affect of Service*, *Library As Place* dan *Information Controll*.
- 2) Kualitas layanan terendah terdapat pada variabel penataan koleksi pada digilib, kemampuan pengguna dalam menggunakan layanan digilib, pelayanan perpustakaan terbuka untuk tempat diskusi atau belajar bersama masih jauh memenuhi harapan minimum.
- 3) Kualitas layanan tertinggi terdapat pada variable kesediaan petugas dalam membantu kesulitan dalam mencari informasi pada digilib, kemampuan petugas perpustakaan memberikan informasi yang cepat dan tepat, kondisi gedung dan peralatan yang memadai, ketenangan ruangan untuk belajar.
- 4) Pelayanan *digilib* yang perlu diprioritaskan yang dianggap penting dan perlu diperbaiki oleh Perpustakaan BPS Provinsi Riau yaitu pelayanan yang berada pada dimensi *Information Controll* karena memiliki nilai *Superiorty Gap* (SG) tertinggi terutama pada penataan koleksi pada digilib, petunjuk atau panduan fasilitas digilib, ketersediaan fasilitas digilib membantu memperoleh bahan perpustakaan, fitur- fitur yang tersedia sebagai alat penelusuran koleksi buku maupun publikasi statistik, kemampuan pengguna menggunakan layanan digilib yang ada, ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan, dan tersedianya bimbingan saat pertama kali menggunakan digilib.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Peningkatan kualitas layanan pada perpustakaan BPS Provinsi Riau adalah dengan memaksimalkan seluruh pelayanan yang belum memuaskan, terutama layanan sistem *digilib* yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dianggap penting oleh pengunjung.
- 2) Penelitian mengenai kualitas layanan perlu dilakukan secara periodik atau berkala karena persepsi dan harapan pengguna ataupun pengunjung perpustakaan senantiasa berubah-ubah dari waktu ke waktu.
- 3) Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan menambahkan menu survey pada *digilib* dan pengguna bisa mengisi setelah mereka selesai mencari data menggunakan layanan *digilib*.